



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio
Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

Licenciado en Gestión de la Información Gerencial

TEMA

Políticas de acceso a la información pública y rendición de cuentas, en el Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2025 (Estudio de caso).

AUTOR

Pilligua Pilligua Diego Alfonso

TUTOR

Ing. Patricia Andrade Alvarado, Mg.

MANTA-ECUADOR

2025- 2

Tema:

Políticas de acceso a la información pública y rendición de cuentas, en el Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2025 (Estudio de Caso).

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría del estudiante: **Pilligua Pilligua Diego Alfonso**, legalmente matriculado/a en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025_2, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultado), cuyo tema del trabajo es: **Políticas de acceso a la información pública y rendición de cuentas, en el departamento de secretaría general de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí 2025. (Estudio de caso).**

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 28 de enero de 2026

Lo certifico,


 Ing. Sonia Patricia Andrade Alvarado
Docente Tutor
Área: Administrativas Contables y Comercio

Autoría

Quien suscribe, Diego Alfonso Pilligua Pilligua con cédula de identidad N°1318002993, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, declaro y certifico que soy el autor del trabajo de integración curricular bajo la modalidad de estudio de caso titulado: Políticas de acceso a la información pública y rendición de cuentas en el Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2025, Estudio de caso.

En este contexto, reconozco que la propiedad intelectual de la presente investigación pertenece exclusivamente a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.



Diego Alfonso Pilligua Pilligua

C.I. 131800299-3

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis padres, quienes, sin su inagotable esfuerzo, los valores inculcados y su sacrificio hicieron posible mi formación académica. A ellos por ser ejemplo de perseverancia y compromiso, por estar siempre a mi lado.

A mis profesores, y compañeros que han estado conmigo en esta etapa universitaria, quienes me acompañaron desde el primer semestre y que, a lo largo del tiempo, hemos construido una gran amistad.

A cada uno de los profesores que nos han inculcado valores, y una infinita cantidad de información y sabiduría que servirán de mucho en nuestra labor como gestores de la información, cada uno de ellos tuvo una contribución significativa para que haya podido llegar a esta etapa.

Por último, a mí, que a pesar de muchas veces querer renunciar y pensar que no podía, debido a dificultades que se presentan sin avisar a lo largo de este proceso, logré sobreponerme a las adversidades y obstáculos que se presentaban.

Diego Alfonso Pilligua Pilligua

Agradecimiento

Doy gracias a Dios por darme la fortaleza y no permitir que desistiera en este camino lleno de aprendizaje y sabiduría.

A cada uno de los profesores que conforman la carrera de Gestión de la información Gerencial, por su infinidad de conocimientos y enseñanzas compartidos desde el comienzo de este camino, y ser esos guías quienes nos han llevado hasta aquí.

Agradezco a mi hermana, la cual me ha acompañado en este proceso, en esas largas noches de desvelo, apoyándome para que finalizara mi trabajo de titulación, no dudo en que se convertirá muy pronto en una profesional excepcional, espero estar ahí para verla.

A mi madre, mi ejemplo a seguir, quien desde pequeño solo soñó con sacarme adelante a pesar de todas las dificultades que se le presentaron, quien nunca se rindió conmigo y siempre me apoyó en todo momento, esto es gracias a ti mamá.

A mi padre quien, sin sus consejos, su apoyo y sus valores inculcados en mí, no habría ayudado a convertirme en la persona que soy.

Un agradecimiento sincero a mi tutora, la ing. Patricia Andrade quien nunca se rindió conmigo en este proceso, y me ayudó incluso aun cuando no lo merecía, estoy agradecido por haberla tenido como mi profesora, y más como mi tutora, mi admiración y gratitud hacia usted siempre estarán presente.

A mi novia Alanys, quien me acompañó en este proceso, en diversas ocasiones apoyándome a no rendirme y seguir adelante en todo momento, que siempre confió en mí, y nunca me permitió abandonar esta meta.

Diego Alfonso Pilligua Pilligua

Índice

Contenido	Pág.
Autoría.....	4
Dedicatoria	5
Agradecimiento	6
Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
Antecedentes Investigativos.....	13
Definición del Caso de Estudio.....	18
Justificación.....	20
Objetivos	21
Objetivo General	21
Objetivos Específicos.....	21
Marco Conceptual	22
Políticas de acceso a la información pública.....	22
Principales barreras estructurales y operativas que limitan el ejercicio efectivo del derecho a la información en las instituciones públicas	24
Estrategias y mecanismo de evaluación y control de los procesos de políticas públicas.....	25
Rendición de cuentas.....	27
Tipos de mecanismos de la rendición de cuentas.....	28
Factores Institucionales.....	31
Contexto natural y social del fenómeno	32
Marco Metodológico	33
Diseño Metodológico	33
Tipo de Investigación	33
Método de Investigación	33
Técnica de recolección de Datos.....	34
Población y muestra	34
Resultados Obtenidos.....	35
Análisis de Resultados	36
Conclusiones	40
Recomendaciones.....	42
Anexo 1 – Propuesta	48

Fundamentación de la propuesta	48
Objetivo de la propuesta.....	49
Ejes estratégicos de la propuesta	49
Resultados esperados de la propuesta	60

Resumen

Las políticas de acceso a la información pública y la rendición de cuentas se han convertido en temáticas cruciales en el fortalecimiento de la transparencia y democracia, garantizando que los usuarios puedan acceder a información que ha sido generada y gestionada por el gobierno. En consecuencia, se fomenta lo que es la vigilancia pública sobre las acciones y las decisiones del sector público.

En la actualidad, el acceso a la información pública enfrenta a lo que se refiere a problemáticas significativas como la falta de marcos normativos claros, así como también a la limitada implementación de sistemas eficaces de acceso, del mismo modo a la falta de cultura de transparencia en las organizaciones, por lo tanto la siguiente investigación está dirigida en reconocer las barreras que dificultan las políticas efectivas de acceso a la información y cómo estos, pueden afectar a la rendición de cuentas.

La presente investigación titulada, Políticas de acceso a la información pública y rendición de cuentas, en el Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí 2025. (Estudio de caso), permite identificar si las políticas están diseñadas y aplicadas correctamente asegurando la transparencia y el control social, o, por el contrario, presentan puntos débiles que imposibiliten el derecho ciudadano a estar informado. Además de responder a esas interrogantes sobre cómo optimizar las políticas de acceso a la información para que sean útiles en el ejercicio de la rendición de cuentas, explorando el contexto legal, operativo y cultural que afecta su aplicación en el ámbito público.

Los resultados evidencian la existencia de un marco legal formal sustentado en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública (LOTAIP) y en normativas internas; sin embargo, se pueden identificar limitaciones en su aplicación operativa, asociadas a la falta de estandarización de procesos, y debilidades en la infraestructura tecnológica.

Palabras claves: Estandarización de procesos, Infraestructura tecnológica, Sistemas eficaces de acceso.

Abstract

Policies on access to public information and accountability have become crucial for strengthening transparency and democracy, ensuring that users can access information generated and managed by the government. As a consequence of this context, it is essential to promote public oversight of the actions and decisions of the public sector.

Currently, access to public information faces significant challenges, such as a lack of clear regulatory frameworks, limited implementation of effective access systems, and a lack of a culture of transparency within institutions. This research aims to identify barriers that hinder effective access to information policies and how these barriers can affect accountability.

This research, entitled "Policies for Access to Public Information and Accountability in the General Secretariat Department of the Eloy Alfaro Lay University of Manabí 2025 (Case Study)," aims to identify whether the policies are designed and implemented correctly, ensuring transparency and social oversight, or whether, on the contrary, they present weaknesses that hinder citizens' right to be informed. Furthermore, it seeks to answer questions about how to optimize access to information policies to make them useful for exercising accountability, exploring the legal, operational, and cultural context that affects their application in the public sphere.

Thus, the results show the existence of a formal legal framework based on the Organic Law of Transparency and Access to Public Information (LOTAIP) and internal regulations; however, limitations can be identified in its operational application, associated with the lack of standardization of processes, and weaknesses in the technological infrastructure.

Keywords: Process standardization, Technological infrastructure, Effective access systems.

Introducción

Las políticas de acceso a la información pública y la rendición de cuentas en el Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí en el año 2025, se han vuelto un tema esencial para reforzar aspectos como la claridad y la democracia, asegurando que los usuarios tengan acceso a la información administrada por el sistema de gobierno, lo que permite promover la transparencia respecto a las acciones y decisiones sobre la gestión de lo público para dar a conocer o responder a la población los resultados de forma clara y concisa.

En la actualidad, el acceso a la información pública presenta obstáculos importantes como es el caso de la ausencia de marcos regulatorios claros, una implementación deficiente de sistemas de acceso público y ausencia de transparencia en las instituciones públicas. El siguiente estudio de caso se enfoca primordialmente en identificar obstáculos que impidan la eficacia de políticas de acceso a la información y su impacto en la responsabilidad pública, por lo tanto resulta de suma importancia determinar y verificar si las políticas se aplican correctamente para garantizar la transparencia y el control social, o por el contrario, muestren aspectos deficientes que impidan el derecho de los ciudadanos a receptor información pertinente en el momento que la requieran.

El estudio tiene como objetivo responder a preguntas que surjan sobre cómo mejorar las políticas de acceso a la información para que sean efectivas en el ejercicio de la normativa y responsabilidad social, analizando los entornos legales, operativos y culturales que influyen en su incorporación en el sector público.

La metodología de investigación se basa en un estudio de caso cualitativo, usando un tipo de investigación-acción de carácter descriptivo-explicativo, que se organizó en dos etapas: diseño y exposición de los resultados o hallazgos correspondientes.

Los procedimientos empleados incluyeron análisis-síntesis, estudio documental, bibliográfico y estudio inductivo- deductivo. Se determina el objetivo principal de evaluar la implementación de las políticas de acceso a la información pública y los mecanismos de rendición de cuentas en el Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

La distribución del trabajo investigativo se dividió en dos fases: diseño y resultados e informe. En la fase de diseño se desarrolló la introducción, antecedentes investigativos, definición del caso de estudio, justificación del caso de estudio, objetivo general y específicos, marco conceptual y marco metodológico. En la segunda fase se desarrolló los resultados obtenidos, análisis de resultados, conclusiones, recomendaciones y la propuesta.

Finalmente, en base a los resultados obtenidos los hallazgos revelan que la institución dispone de un marco legal formalmente establecido y basado en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), así como de manuales y reglamentos internos que norman la gestión documental. Sin embargo, su implementación presenta desventajas como es el caso de las limitaciones tecnológicas, y la falta de procedimientos estandarizados.

Antecedentes Investigativos

Dentro del marco de la Universidad Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), la disponibilidad de información pública y la responsabilidad fiscal son asuntos esenciales para lograr la consolidación institucional y la claridad en la administración. Como entidad de soporte estratégico adscrito al Rectorado, el área de Secretaría General tiene la responsabilidad de gestionar los procedimientos documentales y de archivo académico y administrativo, con el objetivo de garantizar la preservación y accesibilidad de la memoria institucional.

Desde un punto de vista en el ámbito social, el análisis llevado a cabo se centra en la importancia de asegurar a la comunidad universitaria, el ejercicio efectivo del derecho a la información, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP). Sin embargo, aunque existen leyes que respaldan adecuadamente estas prácticas, se han detectado problemáticas vinculadas a la accesibilidad restringida y la administración adecuada de la información que se requiere en tiempo real.

Investigaciones realizadas anteriormente muestran que el acatamiento de las políticas de acceso a la información y la responsabilidad presentan falencias. Esta información encontrada se evidencia en elementos como la limitada cultura de transparencia, la falta de procesos normalizados y la tecnificación retardada de los sistemas de administración de información. Presentado lo anterior podemos deducir que, la Secretaría General se enfrenta con el gran desafío de establecer un sistema digital de información tanto eficaz como completa, con personal capacitado y procedimientos transparentes que garanticen servicios de alta calidad para la ciudadanía.

Este escenario evidencia la relevancia de examinar el entorno institucional con un enfoque crítico, identificando los elementos estructurales y socioculturales que inciden en la

puesta de marcha en políticas informativas, lo que facilitará la formulación de propuestas enfocadas en la mejora constante y en el amento del control democrático.

Como complemento a lo previamente expuesto, se muestran los hallazgos de investigaciones anteriores:

La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en Lima, Perú de acuerdo con Guevara, y Manayay (2022) en su investigación “Acceso a la información pública y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Miraflores, Lima, 2022” determinó la relación con el portal de transparencia y acceso a la información pública y la participación ciudadana en el distrito de Miraflores, Lima, 2022. (Guevara Tuesta y Manayay Tafur, 2024).

La metodología que se ha utilizado en la investigación fue con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional y de corte transversal. La muestra presentada se conformó por 62 líderes de las 32 juntas vecinales del distrito de Miraflores, los resultados presentados mostraron que el 42.6 % de los encuestados mencionaron tener una participación moderada, el 39.3 % una participación ciudadana deficiente y el 18 % una participación ciudadana regular. En el acceso a la información, se encontró que el 54.1 % sí tiene acceso, el 26.2 % considera que no es accesible y el 19.7 % consideran como poco accesible (Guevara Tuesta y Manayay Tafur, 2024).

Para concluir este hallazgo respalda la idea de que la transparencia y la disponibilidad de canales de información pública pueden ser determinantes para fomentar una participación ciudadana más robusta y cualitativa.

Por otro lado, en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Urrutia Guevara, J.A. (2023) en su investigación “Análisis de la Ley de acceso a la Información Pública del Ecuador” tuvo como objetivo evaluar las fortalezas pragmáticas y funcionales que nos ofrece el cumplimiento adecuado de la ley de acceso a la información pública en nuestro país. Se

emplearon métodos científicos como es el caso del analítico deductivo, además de técnicas de análisis de documentos. (Calva Vega, 2023).

La investigación aporta un análisis crítico y documental de la Ley de Acceso a la Información Pública del Ecuador, identificando sus elementos normativos, fortalezas funcionales y su rol como garantía fundamental para la transparencia estatal.

De igual forma M. Álava Rade y M. Palacios en su investigación “Importancia y beneficio de la ley de transparencia y acceso a la información pública en la zona norte de la provincia de Manabí” llevada a cabo con el objetivo de diagnosticar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) en la Zona Norte de Manabí, y que en su objeto de estudio utilizó la encuesta para recolectar datos cuantitativos sobre las muestras de población de los cantones Bolívar, Chone, El Carmen, Flavio Alfaro, Jama, Pedernales, San Vicente y Tosagua. Se aplicó técnica de entrevista a los representantes de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GAD), sucursales del Banco Nacional de Fomento (BNF) y Registros de la Propiedad correspondientes a las jurisdicciones mencionadas. Álava, y Chávez, (2015)

Se obtuvieron los siguientes resultados.

El 74,80% de los ciudadanos desconoce la LOTAIP, el 76,50% no ha obtenido información sobre la Ley por parte de las entidades estudiadas y el 83,09% no tiene conocimiento de cómo acceder a las páginas web de estas instituciones. Además, se determinó que solo las sucursales del BNF publican el 100% de los parámetros establecidos en el artículo 7 de la LOTAIP. Se concluye que aún falta difundir la Ley, cumplir con la publicidad de toda la información que se exige y de esta manera hacer efectiva la participación ciudadana en las decisiones de interés general. Álava y Chávez (2015)

Así mismo, para contextualizar la gestión de la rendición de cuentas, se procedió a extraer experiencias de investigaciones desarrolladas, tal es el caso de:

De conformidad con Abellán (2022) en su investigación “Desafíos de la rendición de cuentas en la educación superior” aborda el concepto de “rendición de cuentas” que se proyecta en un sentido bilateral: como manifestación del control que se ejerce sobre las autoridades académicas; pero, también, como la responsabilidad que han de ofrecer estas para justificar sus actuaciones. Asimismo, se ofrece una taxonomía clasificatoria que facilita una aproximación al poliédrico concepto de rendición de cuentas.

De acuerdo con Hidalgo (2023) en su investigación realizada en la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES), con el tema “La rendición de cuentas de las pensiones alimenticias en Ecuador, frente al derecho comparado entre Uruguay y México”, tiene como objetivo determinar cuáles son los efectos socio-jurídicos que genera el uso de los recursos monetarios percibidos para el cuidado del menor alimentado en Ecuador, frente al derecho comparado entre Uruguay y México.

La investigación adoptó una modalidad cualitativa a través de los métodos: inductivo, deductivo, exegético, sintético y comparativo. Nos da como conclusión más clara, que en el Ecuador carece de un exitoso procedimiento de rendición de cuentas que garantice que los valores se destinen a satisfacer las necesidades del alimentado. (Yanez Hidalgo, 2023)

De acuerdo con B. Mendoza Merizalde y L. Rivadeneira Barreiro en su investigación “El rol de la rendición de cuentas como proceso participativo: estudio de caso de empresas públicas municipales del cantón Portoviejo” analiza el rol de la rendición de cuentas como un proceso participativo en las empresas públicas municipales del cantón Portoviejo en función del “Plan Portoviejo 2035” periodo 2019 - 2021. Para cumplir con el propósito, se utilizó una

metodología mixta y posteriormente se realizó unas encuestas como técnica. (Mendoza Merizalde y Rivadeneira Barreiro, 2023).

Los resultados revelaron que el 83% de las empresas públicas municipales de Portoviejo cumplen con el proceso de rendición de cuentas según los principios rectores de participación, transparencia, democracia, publicidad, periodicidad, interacción, interculturalidad e inclusión. Sin embargo, es un proceso unidireccional ya que el 63,02% de los ciudadanos desconoce sobre los mecanismos de rendición de cuentas utilizados, pese a lo cual existe aceptación y confianza en la gestión pública realizada. Las implicaciones de esta investigación pueden ayudar a desarrollar estrategias a las empresas públicas para adaptar procesos de rendición de cuentas donde los ciudadanos logren tener un rol protagónico. (Mendoza Merizalde y Rivadeneira Barreiro, 2023).

Definición del Caso de Estudio

La Secretaría General de la ULEAM, tiene la tarea de dirigir, orientar y controlar los procedimientos, la administración de documentos. el archivo académico y administrativo de la institución universitaria. Se estableció para fomentar una administración eficaz y eficiente de la institución.

Su objetivo es asegurar la correcta preservación y protección de la memoria institucional, desempeñando sus responsabilidades establecidas en el Estatuto de forma eficiente y efectiva, como resultado de la búsqueda del mejoramiento constante y la realización de los objetivos institucionales.

La visión de la Secretaría General de la ULEAM es ser una dirección eficiente, organizada, con un sistema integral de información digitalizada, con personal altamente calificado, que brinden servicios oportunos de calidez, calidad y transparencia.

La Secretaría General cumple un rol fundamental para la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, ya que se encarga de supervisar y administrar los recursos de tipo documentales, así como del archivo académico y administrativo de la institución.

Esta área, al ser un elemento fundamental en la administración y gestión documental en la universidad también es encargada de la custodia, expedición y control de la documentación oficial, además de atender las peticiones de información de los ciudadanos, en conformidad con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)

A pesar de los compromisos legales, se ha detectado que la distribución de información hacia la comunidad académica y la población en general no siempre es adecuada, completa o de fácil entendimiento. Esto ha suscitado interrogantes acerca del nivel de transparencia institucional y la efectividad de los medios establecidos para asegurar el

derecho al acceso a la información.

Con base en estas consideraciones se validan las siguientes interrogantes que serán abordadas durante el desarrollo del estudio de caso.

1. ¿Qué políticas y procedimientos ha implementado el Departamento de Secretaría General para garantizar el acceso a la información pública?
2. ¿Cómo se garantiza correctamente el acceso a la información institucional dentro y fuera del espacio universitario?
3. ¿Qué clase de información es considerada pública, reservada o confidencial, y cómo se gestiona su debida clasificación para evitar problemáticas en un futuro?
4. ¿Cuáles mecanismos para la rendición de cuentas están disponibles en el área de Secretaría General y con qué frecuencia se utilizan?
5. ¿Cómo se cumple con lo establecido por la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) en la organización?

Justificación

La disponibilidad de datos públicos y la responsabilidad son elementos esenciales para la transparencia institucional y el ejercicio de la democracia. El Departamento de Secretaría General juega un papel primordial en la administración y gestión documental de la universidad, siendo el principal medio para responder a peticiones de informes. No obstante, la falta de procesos normalizados y la reducida aplicación de sistemas digitales estructurados que constituyen obstáculos esenciales para obedecer los principios de publicidad, transparencia y responsabilidad institucional.

En otras palabras, el análisis propuesto es de suma importancia, puesto que permitirá la identificación de obstáculos, ya que estos presentan dificultades en la implementación eficaz de las políticas de acceso a la información pública en el Departamento de Secretaría General, por ende a través del estudio de procesos reguladores y prácticas institucionales, se busca llevar a cabo tácticas que aumenten la responsabilidad, y de igual manera fomenten una administración transparente, accesible y eficaz.

La relevancia de la presente investigación se fundamenta en examinar las políticas aplicadas, los sistemas de responsabilidad existentes, así como también los procedimientos normalizados y sistemas digitales que influyen en su propósito y efectividad, además se enfoca en sugerir mejoras en la administración de la información pública, que promuevan la participación de la población y aseguren la implementación de las normas, favoreciendo de esta manera el refuerzo del control social y la construcción de una filosofía académica fundamentada en la transparencia y la eficiencia de la administración universitaria.

La investigación tiene un considerable impacto en el ámbito social al aportar en lo que respecta al fortalecimiento de la gestión documental en el sector universitario, al cumplimiento de la LOTAIP en el departamento y al empoderamiento de la comunidad en el ejercicio de su derecho a la información pública

Objetivos

Objetivo General

Evaluar la implementación de las políticas de acceso a la información pública y los mecanismos de rendición de cuentas en el Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2025.

Objetivos Específicos

1. Analizar las políticas, normativas y procedimientos institucionales que regulan el acceso a la información pública en la Secretaría General de la ULEAM
2. Identificar los mecanismos actuales de rendición de cuentas implementados por la Secretaría General y su efectividad frente a la ciudadanía y la comunidad universitaria.
3. Determinar las principales barreras estructurales y operativas que limitan el ejercicio efectivo del derecho a la información en la institución
4. Proponer recomendaciones orientadas a mejorar los sistemas de acceso a la información y rendición de cuentas, desde un enfoque participativo, transparente y tecnológicamente integrado.

Marco Conceptual

El presente estudio gira en torno a dos variables centrales: políticas de acceso a la información pública y rendición de cuentas, conceptos fundamentales en los procesos de gobernanza, transparencia y control social, especialmente en el contexto de instituciones públicas de educación superior como la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM).

Políticas de acceso a la información pública

El acceso a la información pública se define como el derecho fundamental que tienen las personas a solicitar, recibir y utilizar la información producida, administrada o custodiada por las instituciones del Estado, sin necesidad de justificar el motivo de la solicitud. Cabe destacar que este derecho equivale a un elemento crucial para la participación ciudadana, y del mismo modo para el control social, al posibilitar la supervisión de la gestión pública, además de fortalecer los principios democráticos (Relatoría Especial para la Libertad de Expresión, 2022).

Por otra parte, en el contexto latinoamericano, el acceso a la información pública es considerado un mecanismo ideal para garantizar la transparencia, al mismo tiempo para prevenir prácticas de corrupción en las instituciones. En este contexto es importante promover una administración pública, abierta, responsable y dirigida al servicio ciudadano. (Comisión Interamericana de Derechos Humanos [CIDH], 2023).

Políticas y procedimientos institucionales reguladores del acceso a la información en instituciones públicas.

Las políticas, normativas y procedimientos regulan el acceso a la información en instituciones públicas, por ende están constituidas principalmente de leyes y reglamentos que garantizan la transparencia y el derecho a la información por parte de los ciudadanos. Por consiguiente, estos instrumentos legales promueven principios, y mecanismos para el acceso a

la información, de igual forma las responsabilidades de las entidades públicas en la gestión y difusión de la misma. (Vercellone, 2024).

Algunas de las leyes y normativas más utilizadas son:

Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) es aquella que garantiza el derecho fundamental de todos los ciudadanos a la información conforme lo establezcan las garantías consagradas en la Constitución Política de la República, en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y en la Convención Interamericana sobre Derechos Humanos (Martínez, 2024)

Constitución de la República del Ecuador

La actual Constitución que rige desde el 2008 garantiza el derecho de los ciudadanos al acceso a la información, concebido como la potestad que tienen las personas para conseguir la información que emane o que se encuentra en poder de las instituciones, organismos, entidades y personas jurídicas de derecho público y de derecho privado que tengan participación del Estado o sean concesionarias de éste, en cualquiera de sus modalidades, a través de esta nueva acción constitucional. (Mariñez Navarro, 2021)

Códigos de ética y conducta

En Ecuador, existen códigos de ética y conducta que guían el comportamiento de los servidores públicos, así como de las instituciones y empresas privadas, estos códigos establecen principios y valores como la integridad, la honestidad, la transparencia, la responsabilidad y el respeto, que deben ser observados por todos los miembros de la sociedad. (Mariñez Navarro, 2021)

Principales barreras estructurales y operativas que limitan el ejercicio efectivo del derecho a la información en las instituciones públicas

El derecho a la información pública enfrenta barreras estructurales y operativas que dificultan su ejercicio efectivo. Estas barreras identificadas son las siguientes:

Falta de transparencia en la gestión pública

Algunas instituciones públicas carecen de una cultura de transparencia y apertura, lo que dificulta gran parte el acceso a la información por parte de la ciudadanía.

Clasificación indebida de información como reservada

Existe la práctica de clasificar información como reservada sin justificación adecuada, limitando el acceso a datos relevantes para el control social.

Limitaciones en la clasificación de información

A pesar de la existencia de leyes que regulan la clasificación de información, se presentan dificultades en su aplicación y en la desclasificación de información en las entidades públicas lo que dificulta su correcta organización. (LOTAIP, 2018)

Burocracia Excesiva

Se considera que los trámites para acceder a la información pueden ser complejos y demorados, lo que desalienta a los ciudadanos a ejercer su derecho a acceder a la información pública. (Bozeman, 2015)

Estas barreras, tanto estructurales como operativas, limitan e impiden el correcto ejercicio del derecho a la información pública, impidiendo que la ciudadanía pueda ejercer un control efectivo sobre la gestión pública y la correcta utilización de los recursos. (Bozeman, 2015)

Estrategias y mecanismo de evaluación y control de los procesos de políticas públicas.

Las estrategias y mecanismos de evaluación y control de las políticas públicas se refieren al conjunto de acciones, instrumentos e instituciones orientadas a supervisar, analizar y valorar el diseño, implementación y resultados de las decisiones gubernamentales. La transparencia de los procesos decisionales constituye un elemento central para el fortalecimiento de la democracia, ya que permite prevenir la corrupción, mejorar la eficiencia institucional y facilitar el control ciudadano sobre la gestión pública (OCDE, 2022).

Las estrategias y mecanismos de mayor utilización son:

Ejercicio efectivo de su derecho al voto

El mecanismo más utilizado de efectuar el control por parte de la ciudadanía consiste en efectuar el ejercicio efectivo de su derecho al voto, en cada oportunidad en la que, a través de elecciones transparentes, los ciudadanos manifiestan su elección, están “premiando” o “castigando” el desempeño gubernamental de los involucrados, así como su capacidad de ser representados. (Fox, 2006)

Rendición de cuentas horizontal

Otra forma de control es la conocida como rendición de cuentas horizontal, este modo se refiere al equilibrio y mutuo control entre los poderes del Estado, se trata de un control realizado por medio de diferentes mecanismos implementados a través de diversas agencias estatales con asignaciones de funciones concretas, permitiendo que los tres poderes del Estado se controlen internamente y entre sí. Cabe incluir, aquí también a las auditorías generales, los entes de control de servicios públicos, las defensorías del pueblo, y otros organismos de control que, pese a tratarse de órganos extra poder, forman parte del Estado. (Fox, 2006)

Componentes claves en el análisis de la transparencia de las políticas de acceso a la información pública

Se ha afirmado que la transparencia puede estudiarse a partir de los fenómenos contextuales que afectan la adopción de iniciativas de acceso a la información pública y de Gobierno electrónico, y la relación que tiene con la participación y la vigilancia ciudadana al respecto de las decisiones públicas y el accionar de autoridades y funcionarios (Welch & Wong, 2004, p. 276).

A partir de esto, en la literatura académica y en propuestas de organismos internacionales, se han planteado categorías analíticas para evaluar distintos aspectos del uso de las tecnologías de la información y comunicaciones por las administraciones públicas para tener un mayor nivel de transparencia y de rendición de cuentas. (Tafur Puerta, 2022)

Usabilidad

Se define usabilidad como las características de las páginas web y datos electrónicos que hacen de estos más dinámicos, eficientes, memorables, escasos de errores de sistema y que otorguen una sensación de satisfacción en el usuario (Youngblood & Youngblood, 2018, p. 52-53). La usabilidad como principal característica en el manejo de páginas web y datos electrónicos hacen que estas herramientas tecnológicas se vuelvan fáciles de manejar, dinámicas y eficientes a la hora de trabajar con ellas en el ámbito organizacional. (Tafur Puerta, 2022)

Accesibilidad

La accesibilidad es un componente de usabilidad que busca incentivar el uso de herramientas y tecnologías que permitan a las personas con discapacidades visuales, motoras, auditivas y cognitivas utilizar medios digitales y electrónicos. (Tafur Puerta, 2022)

Oportunidad

Para cumplir estándares de transparencia, las entidades públicas deben reportar información de manera actualizada, la cual puede ser consultada con frecuencia, y se afirma que los márgenes de actualización deben responder a los propios objetivos de la organización (Puron-Cid & Rodríguez, 2018), proponen medir la transparencia a partir de los siguientes cinco aspectos: la importancia del portal web para la organización (propiedad); el alcance de la información para las operaciones específicas de la organización; la disponibilidad y fácil lectura de la información en diversos temas y áreas de interés; las consecuencias ciudadanas; y los márgenes de actualización de las web (oportunidad).

La oportunidad como componente es indispensable para las entidades públicas, ya que su importancia radica en llevar a cabo reportes de manera actualizada de la información con la que están trabajando, y sobre todo garantizar que pueda ser consultada frecuentemente. (Romero Castañeda, 2019)

Rendición de cuentas

Según la investigación realizada por Bovens (2006), la rendición de cuentas es definida como el proceso mediante el cual las instituciones informan, justifican y someten a evaluación pública su gestión y uso de recursos, permitiendo así el ejercicio de control ciudadano. Implica una relación en la que los responsables deben responder ante instancias de supervisión por sus actos, decisiones y resultados obtenidos.

En el contexto universitario, la rendición de cuentas adquiere una doble dimensión: interna, hacia la comunidad académica; y externa, hacia la sociedad en general. Implica la elaboración de informes, la realización de audiencias públicas y la disponibilidad de información clara, veraz y accesible.

Tipos de mecanismos de la rendición de cuentas

En el debate sobre la rendición de cuentas y la democracia se han visualizado dos tipos de mecanismos:

Mecanismos retrospectivos de la rendición de cuentas

Los mecanismos retrospectivos de la rendición de cuentas entre el electorado y los gobernantes, típico de las democracias representativas en las que, a través de elecciones competitivas, igualitarias, libres, decisivas e inclusivas, los ciudadanos pueden premiar o castigar el desempeño de sus representantes (Contreras, 2019)

Mecanismo prospectivo de la rendición de cuentas

El otro mecanismo es el prospectivo, en el que los gobernantes mediante sus propuestas políticas logran comprometer al electorado y estos, libres para discutir, criticar y demandar en cualquier circunstancia, no están capacitados para ordenar qué hacer al gobierno ni a obligarlo a que haga lo que ofreció. (Contreras, 2019)

Tipos de actores y foros en la rendición de cuentas

Los foros deben ser de diferentes tipos, ya que responden a maneras diversas de relaciones de la rendición de cuentas, por lo que los actores obligados y los que exigen información son diferentes. Según (Bovens, 2006) hay por lo menos 5 tipos diferentes de actores y foros:

La rendición de cuentas de la organización

Superiores de la organización pública, cuando los mandos medios o subalternos rinden cuentas a sus superiores en la organización. (Bovens, 2006)

La rendición de cuentas política

Representantes electos, cuando los administradores públicos son convocados por el Congreso o Senado. (Bovens, 2006)

Rendición de cuentas legal

Tribunales, cuando los funcionarios públicos dan cuenta de sus propios actos o en nombre de la agencia en su conjunto. (Bovens, 2006)

La rendición de cuentas administrativa

La rendición de cuentas casi legal pero sostenida por las propias instituciones del Estado (Auditores, inspectores, controladores, fiscalizadores). (Bovens, 2006)

La rendición de cuentas profesional

Es un tipo de rendición de cuentas técnico realizada por pares profesionales o expertos (Bovens, 2006)

Categorías de la rendición de cuentas

Las categorías utilizadas con más frecuencia son: la política, la del cumplimiento de legalidad, la de conformidad financiera y la social, aunque no deben verse como excluyentes, sino más bien como complementarias a la hora de la operatividad (Abellán López, 2022).

Política

La rendición de cuentas política es intrínseca a los gobiernos democráticos representativos y se ejerce a través de los órganos gubernamentales. En la educación superior, los representantes elegidos han de responder ante la comunidad educativa, ante las instituciones políticas y ante la ciudadanía. Esta modalidad de rendición de cuentas asegura el control a través de las elecciones y la competencia entre las candidaturas.

La del cumplimiento de legalidad

Se relaciona con la hegemonía y la necesidad de someter al sector público bajo el imperio de la ley y asegurarse el acatamiento de las decisiones supremas. La responsabilidad legal se garantiza por el Poder Judicial y el funcionamiento del Estado de derecho (Abellán López, 2022).

La de conformidad financiera

Es propia de los órganos de control interno y externo encargados de fiscalizar los caudales públicos. Mientras que el control interno lo ejercen los órganos de control de la propia institución de educación superior, el control externo lo desempeñan otros órganos ajenos a la institución fiscalizada y que se conocen como las Entidades de Fiscalización Superior (EFS); por ejemplo: las contralorías o tribunales de cuentas, que es siempre una fiscalización ex post (Abellán López, 2022).

Social

Si bien connota cierta imprecisión, suscita un enorme interés porque puede afectar a la reputación y prestigio de la institución de educación superior, máxime en una época de hegemonía de las tecnologías de la información y la comunicación donde la información digital se difunde de manera casi instantánea y con una voracidad reactiva. Esta modalidad de rendición de cuentas pretende extender la participación ciudadana en la formulación de políticas y deliberación pública. Su premisa básica enfatiza el aspecto relacional con la sociedad civil e incorpora actores de la esfera pública: asociaciones, organizaciones no gubernamentales (ONG), movimientos sociales y medios de comunicación, con la finalidad de obtener la máxima visibilidad (Abellán López, 2022).

Tipos de modelos sobre la rendición de cuentas de las instituciones de educación superior

Se proponen tres tipos de modelos sobre la rendición de cuentas, los cuales son los más utilizados en las instituciones de educación superior, tales modelos son: la responsabilidad estatal o burocrática, la responsabilidad por desempeño y la responsabilidad profesional. (Abellán López, 2022).

La responsabilidad estatal o burocrática

La responsabilización estatal es un modelo presente en Francia, Italia y Portugal donde

la rendición de cuentas se enfoca a controlar los inputs y no tanto en los resultados (outputs). (Abellán López, 2022).

La responsabilidad por desempeño

El segundo modelo de accountability se centra en la responsabilidad por desempeño o resultados, que está presente en Canadá, Inglaterra, Nueva Zelanda, Polonia y Chile, y el cual se orienta al cumplimiento de ciertos estándares y objetivos estandarizados. (Abellán López, 2022).

La responsabilidad profesional

El último tipo de accountability se articula en torno a la responsabilidad profesional de los docentes, modelo presente en Finlandia, Bélgica y Escocia (Falabella y De la Vega, 2016). Este tipo de rendición de cuentas se fundamenta en incentivar la confianza del profesorado, fortalecer el trabajo colaborativo y las comunidades académicas. Se trata de un enfoque que hace sus esfuerzos por centrarse en la confiabilidad de los equipos docentes y del desarrollo de las capacidades para ejercer su labor. De los tres modelos presentados, los dos mencionados primero, han recibido numerosas críticas por su exceso de formalismo, que se basa en los estándares y criterios de calidad. Uno de los aspectos negativos de su implementación es que es visto por el miembro docente como una desconfianza hacia su labor una pérdida de autonomía y cumplimiento. (Abellán López, 2022)

Factores Institucionales.

La relación entre las políticas de acceso a la información pública y la rendición de cuentas es de carácter estructural y complementario, ya que el acceso oportuno, veraz y completo a la información constituye la base para la evaluación, fiscalización y control de la gestión pública. Sin políticas efectivas de acceso a la información, los procesos de rendición

de cuentas se ven limitados, al carecer de evidencias documentales que permitan a la ciudadanía y a los organismos de control analizar el desempeño institucional (OCDE, 2022).

Contexto natural y social del fenómeno

En el contexto natural del estudio, la Secretaría General de la universidad es la encargada de gestionar, conservar y proporcionar la documentación académica. Sin embargo, su correcta operatividad enfrenta diversos retos como la carencia de procedimientos estandarizados y la falta de cultura organizacional en materia de transparencia. En lo social, estas problemáticas influyen en el derecho de los individuos a informarse, en la confianza institucional y en la participación de los distintos grupos sociales que forman parte de la comunidad universitaria y local.

Este marco conceptual posibilita entender que mejorar las políticas de acceso a la información y los mecanismos de rendición de cuentas no solo es una necesidad propia de la institución, sino también un imperativo social con la finalidad de fortalecer la democracia, la confianza y la corresponsabilidad pública.

Marco Metodológico

Diseño Metodológico

Esta investigación es de enfoque cualitativo, con el objetivo de entender e interpretar los fenómenos sociales y administrativos asociados con las políticas de acceso a la información pública y los protocolos de responsabilidad en la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, basándose en la interpretación de los actores institucionales y el abordaje de las normativas.

Tipo de Investigación

La investigación utilizó un modelo descriptivo-explicativo- El objetivo esencial es detallar las políticas, procesos y obstáculos institucionales, además de describir cómo, los mismos impactan en el ejercicio del derecho a la información y la responsabilidad administrativa.

Se implementa un diseño de investigación no experimental, de corte transversal-acción. La investigación no altera variables, sino que examina una circunstancia en su entorno natural. Simultáneamente, pretende generar directrices de mejora, lo que respalda su naturaleza participativa y transformadora.

Método de Investigación

Los métodos usados en esta investigación son los siguientes

Método inductivo-deductivo. Se comenzó con análisis de casos individuales, como experiencias, documentos y entrevistas, para llegar a conclusiones específicas, las cuales se validaron con marcos normativos en vigencia.

Análisis-síntesis. Se desglosaron y comprendieron los componentes del sistema de gestión de información y luego se resumió para formular recomendaciones y directrices factibles.

Técnica de recolección de Datos.

Análisis documental. Se revisaron documentos para verificar si se cumplieron las normativas y funciones de la LOTAIP y otras políticas relacionadas con el tema.

Se utilizarán varias técnicas para obtener información relevante:

Entrevistas semiestructuradas, a funcionarios responsables del acceso a la información.

Observación directa de la disponibilidad y acceso a la información institucional, a través de medios digitales (portales web, redes sociales institucionales).

Población y muestra

La población de este estudio de caso, estuvo conformada por cinco miembros del Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), responsables de la gestión documental y del cumplimiento de la normativa vigente, por otro lado, se utilizó una muestra que consistió en dos personas que desempeñan distintas funciones dentro del área, Secretaría General, y Secretaría de Archivo General.

Estas entrevistas permitieron obtener información precisa sobre la percepción y experiencia de los actores claves respecto al acceso de políticas públicas y rendición de cuentas en el departamento.

Resultados Obtenidos.

A partir del análisis documental y de las entrevistas presentadas al personal de la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, se reconocieron elementos claves que posibilitaron la comprensión de las condiciones, tanto estructurales como organizacionales, que influyen directamente en la aplicación de las políticas de acceso a la información pública y su impacto en los procesos de rendición de cuentas.

El estudio presentado, fue desarrollado bajo un enfoque cualitativo de tipo estudio de caso, permitió reconstruir la dinámica institucional mediante la triangulación entre fuentes normativas, registros institucionales y testimonios compartidos del personal administrativo.

Los hallazgos revelan que la institución dispone de un marco legal formalmente establecido y basado en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), así como de manuales y reglamentos internos que norman la gestión documental. Sin embargo, su implementación presenta desventajas como es el caso de las limitaciones tecnológicas, y la falta de procedimientos estandarizados.

El análisis evidenció tres grandes dimensiones interrelacionadas que emergen como nodos centrales de la red semántica (Ver Figura 2). Estos nodos representan los ejes estructurales que configuran el funcionamiento del sistema de transparencia en la Secretaría General.

En el marco de la triangulación, los testimonios de los participantes permitieron identificar percepciones compartidas sobre la utilidad y los obstáculos de las políticas de acceso.

.

Análisis de Resultados

A través de la red semántica construida, se identificaron nodos fundamentales que expresan las principales tensiones entre el marco normativo y la práctica institucional. Esta sección presenta los hallazgos más relevantes, los cuales permiten comprender cómo las políticas de acceso a la información pública impactan en la rendición de cuentas, condicionadas por factores tecnológicos, culturales y organizacionales propios de la universidad.

Figura 1. Red semántica: Políticas de acceso a la información pública, Rendición de cuentas y Factores institucionales



Fuente: Elaboración propia

Nodo 1: Políticas de acceso a la información pública

La red semántica muestra que las políticas de acceso constituyen la base formal del sistema de transparencia institucional. Se reconoció la existencia de instrumentos como la LOTAIP, el Manual de Gestión Documental y las normas internas de archivo, los cuales

establecen los mecanismos para la recepción, clasificación y difusión de la información.

Sin embargo, los resultados evidencian que su aplicación no ha alcanzado un nivel operativo uniforme. Un entrevistado resaltó que “el reglamento está presente, sin embargo existen procesos que no son aplicados ya que desconocen su presencia de forma clara”. En consecuencia, se revela que existe un problema de comunicación interna y de apropiación a la normativa.

En otras palabras, desde una vista crítica, las políticas de acceso presentan un carácter declarativo más que operativo. Aunque si bien se cumple con la publicación de algunos informes, cabe destacar que no siempre se encuentran actualizados, ni responden a los estándares de accesibilidad que solicita la LOTAIP.

No obstante, la triangulación documental afirma que la transparencia pasiva predomina sobre la transparencia activa, es decir, la información es entregada cuando se solicita, pero no se puede difundir de manera permanente ni libre a la comunidad.

La ausencia de procedimientos homogéneos y la falta de indicadores de seguimiento debilitan el principio de publicidad, se deduce que la efectividad de las políticas de acceso depende no solo de su existencia legal, sino de su internalización en la cultura administrativa y del compromiso de cada dependencia para garantizar el derecho ciudadano a la información.

Nodo 2: Rendición de cuentas

El análisis de los testimonios reveló que la rendición de cuentas en la Secretaría General se desarrolla de manera principalmente formal y vertical, se realizan informes periódicos y reuniones internas, pero con una escasa proyección hacia la comunidad universitaria o el público externo, es decir, no se le da la gran importancia que significa.

Una funcionaria mencionó: “sí, se hacen informes, pero la mayoría de veces son para la autoridad, no para el público”. Esta percepción evidencia una práctica institucional centrada en el cumplimiento interno de forma obligatoria, más que en la participación ciudadana.

En mi opinión crítica, esta dinámica manifiesta una rendición de cuentas cerrada, en la que el flujo de información circula dentro de los niveles jerárquicos de la institución sin generar diálogo o retroalimentación social

La ausencia de canales de comunicación accesibles como portales interactivos o mecanismos de consulta pública limita la transparencia activa y reduce la confianza de los usuarios externos.

Estos hallazgos coinciden con los reportes de la literatura sobre gestión universitaria en Ecuador, donde se señala que la rendición de cuentas suele reducirse a procesos administrativos anuales sin impacto real en la comunidad (Campoverde & Pincay, 2019)

Desde la interpretación cualitativa, la rendición de cuentas se configura más como un procedimiento técnico que como una práctica ética y social, transformar esta visión requiere fortalecer la comunicación pública, integrar espacios de evaluación institucional participativa y promover una cultura de corresponsabilidad universitaria.

Nodo 3: Factores institucionales

La tercera dimensión identificada agrupa los factores que condicionan la efectividad de las políticas y de la rendición de cuentas. La triangulación mostró que la tecnología, la capacitación del personal y la cultura institucional son determinantes en la consolidación de la transparencia.

Uno de los entrevistados señaló: “tenemos un sistema pequeño de gestión documental, pero muchas veces trabajamos manualmente”, lo cual evidencia la brecha tecnológica que obstaculiza la implementación integral de la LOTAIP.

El análisis documental confirma que la infraestructura tecnológica de la Secretaría General aún no cuenta con herramientas interoperables que faciliten el registro, publicación y trazabilidad de la información.

Desde una perspectiva crítica, la limitación tecnológica no solo se refiere a equipos o software, sino también a la falta de procesos digitalizados, capacitación técnica y políticas de actualización permanente.

Como señalan (Saca-Aquino, Quispe-Barrantes, & Rojas-Valdez, 2024), la sostenibilidad de los sistemas de transparencia depende del equilibrio entre recursos tecnológicos, formación humana y liderazgo organizacional.

En este sentido, la capacitación del personal se presenta como un componente esencial para garantizar la eficacia de las políticas de acceso. La falta de formación continua en normativa y gestión documental genera una aplicación desigual de los procedimientos, afectando la consistencia institucional.

Además, la cultura organizacional aún no ha interiorizado plenamente la transparencia como un valor ético. La idea de “cumplir con la ley” predomina sobre la de “servir al ciudadano”, lo cual limita el desarrollo de una cultura de rendición responsable.

Conclusiones

Las conclusiones que se presentan a continuación complementan y enfatizan los principales hallazgos que se obtuvieron a partir del análisis del estudio de caso, logrando establecer una relación directa entre los objetivos planteados, los resultados alcanzados y el marco conceptual que sustenta a la investigación:

1. La Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí cuenta con un marco normativo formal que regula el acceso a la información pública y la rendición de cuentas, sustentado principalmente en la LOTAIP y en normativas internas, no obstante la evaluación realizada evidencia que la implementación de las políticas mencionadas presenta limitaciones operativas, tecnológicas y culturales, lo que impide que el acceso a la información y la rendición de cuentas se desarrollen de manera integral y sistemática.
2. El análisis de políticas y procedimientos institucionales permitió identificar que, ciertamente existen reglamentos, manuales y disposiciones internas que regulan el acceso a la información. Sin embargo, estos no se aplican de manera homogénea en todos los procesos, la falta de estandarización y de socialización interna de la normativa, hace limitada su efectividad, lo que genera una brecha entre el marco legal y la práctica institucional en las actividades cotidianas.
3. Se determinó que los mecanismos de rendición de cuentas implementados por el Departamento de Secretaría General, se desarrollan principalmente bajo un enfoque administrativo y vertical, orientado al cumplimiento interno, lo que restringe la participación de la comunidad universitaria, reduciendo la rendición de cuentas a un ejercicio formal, con escasa retroalimentación y limitado impacto en el fortalecimiento del control social.
4. El estudio permitió identificar como una de las principales barreras la limitación de infraestructura tecnológica, la ausencia de sistemas integrados de gestión documental e

información, la dependencia de procesos aún manuales y la carencia de capacitación constante del personal. Estas barreras afectan la oportunidad, accesibilidad y claridad de la información pública, dificultando el ejercicio efectivo del derecho ciudadano a la información.

5. La integración de la gestión documental y de la información, articulada mediante el rol estratégico del Gestor de la Información, constituye una alternativa viable y pertinente para mejorar los sistemas de acceso a la información pública y rendición de cuentas, fortaleciendo la transparencia activa y la gobernanza informacional de la organización.

Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones formuladas, son derivadas de las conclusiones del estudio y están orientadas a proponer acciones concretas y viables que contribuyan al fortalecimiento del acceso a la información pública y los mecanismos de rendición de cuentas en el Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Las cuales se detallan a continuación:

1. Implementar de manera progresiva el Modelo Integrado de Gestión Documental y Gestión de la Información, con el fin de fortalecer el acceso a la información pública y consolidar mecanismos de rendición de cuentas coherentes, participativos y alineados con la normativa vigente.
2. Revisar, actualizar y estandarizar las políticas, normativas y procedimientos institucionales en relación con el acceso a la información pública, asegurará una adecuada difusión interna para su aplicación uniforme en todas las respectivas áreas de la Secretaría General.
3. Consolidar mecanismos de rendición de cuentas mediante la incorporación de prácticas de transparencia activa, publicación periódica de la información institucional y generación de espacios de comunicación accesibles para facilitar la participación constante de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general.
4. Invertir en infraestructura tecnológica y en sistemas integrados de gestión documental e información, con la finalidad de reducir la dependencia de procesos manuales que actualmente están quedando en un segundo plano, con el propósito de superar las barreras estructurales y operativas que limitan el acceso oportuno, eficaz y confiable a la información pública.
5. Institucionalizar el rol del Gestor de la Información como figura estratégica y transversal, de suma importancia en el ámbito laboral, responsable de articular la

gestión documental, la gestión de la información y los procesos de transparencia y rendición de cuentas, garantizando la sostenibilidad y mejora continua del sistema informacional institucional.

Referencias

Abellán López, M. A. (2022). Desafíos en la rendición de cuentas en la educación superior. *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*, 13(1), 250-269.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22458/caes.v13i1.4018>

Álava Rade, Y Chávez Palacios. (2015). *Importancia y beneficio de la ley de transparencia y acceso a la información pública en la zona norte de la provincia de Manabí [Tesis pregrado. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]*. Repositorio Institucional Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Asamblea Nacional del Ecuador . (2004). *Asamblea Nacional del Ecuador* . Asamblea Nacional del Ecuador . <https://www.asambleanacional.gob.ec/>

Bovens, M. (2006). Análisis y evaluación de la rendición de cuentas públicas. . *ResearchGate*, 45(23).

Bozeman, B. (2015). Causas, efectos y eficacia de la burocratización en las administraciones públicas nacionales: desarrollando reformas sensibles a culturas políticas singulares. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*(63), 5-32.

Brenes Villalobos, L. D. (2021). Debates contemporáneos en la justicia electoral y rendición de cuentas. *Revista Derecho Electoral*. (32).

https://doi.org/https://doi.org/10.35242/RDE_2021_32_3

Calva Vega, Y. N. (2023). Análisis de la Ley de acceso a la Información Pública del Ecuador. *Bibliotecas. Anales de Investigación* , 19(1), 1-7.

Campoverde, R., & Pincay, D. (2019). Ejecución Presupuestaria vs Rendición de Cuentas, sobre el rubro de Investigación: Caso de una Universidad Ecuatoriana. *Digital Publisher CEIT*, 4(3), 17-25.

Contreras, P. M. (2019). Democracia y participación ciudadana: Tipología y mecanismos para la implementación. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 178-191.

Fox, J. (2006). Sociedad civil y políticas de rendición de cuentas. *Perfiles latinoamericanos*, 13(27), 36-68. <https://doi.org/0188-7653>

Guevara Tuesta, F. A y Manayay Tafur, E. M (2024). *Acceso a la información pública y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Miraflores, Lima, 2022 [tesis pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo]*. Repositorio Institucional Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo.

LOTAIP. (2018). *La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. <https://www.cpccs.gob.ec/transparencia-lotaip-2/>

Mariñez Navarro, F. (2021). Participación Ciudadana Colaborativa, Rendición de Cuentas y Fiscalización. El caso de México. *Revista CGU*, 13(23). <https://doi.org/https://doi.org/10.36428/revistadacgu.v13i23.384>

Martínez Echeverría M, A. (2024). La economía entre la sociedad y el Estado. *Revista Empresa y Humanismo*, 27(1), 121-131. <https://doi.org/https://doi.org/10.15581/015.XXVII>.

Mendoza Merizalde, B. R. (2023). El rol de la rendición de cuentas como proceso participativo: estudio de caso de empresas públicas municipales del cantón Portoviejo. *Revista Publicando*, 10(37), 1-19. <https://doi.org/https://doi.org/10.51528/rp.vol10.id2354>

Riquelme Silva, G. L. (2018). La Accountability Educacional: Una discusión teórica. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 17(35), 119 - 131. <https://doi.org/https://doi.org/10.21703/rexe.20181735riquelme8>

Romero Castañeda, J. D. (2019). *Implementación Precaria de Políticas de Acceso a la Información Pública: Niveles de Transparencia en las Páginas Web Institucionales y en los Portales de Transparencia Estándar (PTE) de las Municipalidades Provinciales del Perú en el 2018 [Tesis pregrado]*. Repositorio Institucional Pontifica Universidad Católica del Perú .

Saca-Aquino, I., Quispe-Barrantes, P., & Rojas-Valdez, K. (2024). La Ética y la Innovación Tecnológica en el Liderazgo Transformacional Verde. *Apuntes de Bioética*, 7(2).

Salomón Tarquini, C. (2023). "Para rescatar la cultura regional": políticas culturales y políticas archivísticas en La Pampa (1973-2017). *14*(27). <https://doi.org/https://doi.org/10.24215/18533701e181>

Stalker, G. (2007). Acceso a la información pública en los gobiernos locales. *Revista Económica*, 24(12).

Tafur Puerta, J. (2022). El derecho del acceso a la información, transparencia de la gestión pública y datos abiertos en los gobiernos locales del Perú. *Revista de Ciencias Informáticas*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.274>

Vercellone, A. (2024). Diez años de políticas de acceso a la información pública y seguridad nacional en Latinoamérica: Una evaluación comparativa. *Revista sobre el Centro Nacional de Estudios sobre Ley y Derecho*, 18(54), 71-91.

Yanez Hidalgo, M. M. (2023). *La rendición de cuentas de las pensiones alimenticias en Ecuador, año 2022, frente al derecho comparado entre Uruguay y México. [Tesis*

pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Repositorio Institucional UNIANDES.

Relatoría Especial para la Libertad de Expresión. (2022). *Estándares interamericanos sobre acceso a la información pública*. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Organización de los Estados Americanos.

Anexo 1 – Propuesta

Modelo Integrado de Gestión Documental y Gestión de la Información para el fortalecimiento del acceso a la información pública y la rendición de cuentas en la Secretaría General de la ULEAM

Fundamentación de la propuesta

La gestión documental y la gestión de la información constituyen procesos complementarios e interdependientes dentro de las instituciones públicas. Mientras la gestión documental se orienta a la organización, clasificación, conservación y control de los documentos a lo largo de su ciclo de vida, la gestión de la información transforma dichos documentos en información útil, accesible y significativa para la toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuentas.

En la Secretaría General de la ULEAM, las debilidades identificadas como es el caso de la fragmentación de procesos, el uso limitado de herramientas tecnológicas, y la escasa estandarización. Además de una cultura administrativa centrada en el cumplimiento formal, presenta una evidencia clara, centrada en la necesidad de un enfoque integrado que articule ambos componentes. Sin una gestión documental sólida, la información carece de confiabilidad; sin una adecuada gestión de la información, los documentos no generan valor público.

Por ello, la presente propuesta plantea un modelo integrado, que permita superar la brecha entre lo normativo y lo operativo, garantizando el cumplimiento efectivo de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) y fortaleciendo la gobernanza informacional universitaria.

Objetivo de la propuesta

Fortalecer el acceso a la información pública y los mecanismos de rendición de cuentas en la Secretaría General de la ULEAM mediante la integración de la gestión documental y la gestión de la información, asegurando procesos estandarizados, información confiable y transparencia activa.

Ejes estratégicos de la propuesta

La propuesta de integración de la gestión documental y la gestión de la información se estructura a partir de ejes estratégicos que actúan de manera articulada y complementaria. Cada eje responde directamente a los problemas identificados en el estudio de caso y orienta acciones concretas para fortalecer el acceso a la información pública y la rendición de cuentas en la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Eje estratégico 1. Fortalecimiento de la gestión documental como base estructural

Este eje constituye el soporte técnico y normativo del modelo propuesto, ya que la gestión documental es el punto de partida para garantizar la confiabilidad, integridad y trazabilidad de la información institucional. Su fortalecimiento implica la organización sistemática del ciclo de vida de los documentos, desde su producción hasta su disposición final, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente.

La implementación de procesos documentales estandarizados concederá la reducción de fuga de información, además de minimizar riesgos de pérdida o duplicidad documental, asegurando que los documentos cuenten con criterios claros de clasificación, conservación y acceso. Así mismo, la digitalización progresiva de los archivos académicos y administrativos ayudará a mejorar de forma progresiva la eficiencia operativa para la recuperación oportuna de la documentación requerida para la transparencia y la rendición de cuentas.

Este eje garantiza que la información difundida por la institución cuente con respaldo documental válido, fortaleciendo la seguridad jurídica y la legitimidad de los procesos informativos.

Eje estratégico 2. Gestión de la información orientada al valor público

A partir de una gestión documental sólida, este eje se orienta a transformar los documentos en información significativa, comprensible y útil para los distintos públicos de la institución. Por lo tanto, la gestión de la información deja de mostrarse solo como un proceso técnico, para así asumir un enfoque estratégico dirigido a la generación de valor público.

Como resultado, este eje da prioridad a la organización, el análisis y la difusión de la información, tomando en cuenta criterios de calidad, accesibilidad, oportunidad y usabilidad. A fin de asegurar que la información institucional no solo esté disponible, sino que de igual forma sea comprensible y pertinente. Dicho de otro modo, la estructura de flujos informativos claros permitirá receptor de manera eficiente las necesidades localizadas de información de autoridades, personal administrativo, estudiantes y ciudadanía en general.

Mediante este enfoque, la información se convierte en un insumo clave para la toma de decisiones, el control social y la construcción de confianza institucional.

Eje estratégico 3. Articulación funcional entre gestión documental y gestión de la información

El tercer eje representa el núcleo integrador de la propuesta, al establecer una relación funcional y coherente entre la gestión documental y la gestión de la información. Su finalidad es evitar la fragmentación de procesos y asegurar que los documentos producidos respondan a necesidades informativas reales y estratégicas.

Cabe destacar que esta articulación implica que cada documento generado tendrá un propósito claro, por ende, toda información compartida será debidamente respaldada por documentos organizados y accesibles. Es decir, la integración de ambos procesos combinados mediante un sistema digital unificado posibilitará la obtención de coherencia, trazabilidad y eficiencia en la gestión institucional de la información.

Como resultado, este eje fortalecerá la transparencia activa y la rendición de cuentas, asegurando que la información sea verificable, consistente y esté alineada en relación con los parámetros establecidos en la institución.

Eje estratégico 4. Desarrollo del talento humano y fortalecimiento de la cultura organizacional

La sostenibilidad del modelo propuesto depende en gran medida del factor humano. Este eje se orienta al fortalecimiento de las competencias técnicas y éticas del personal de la Secretaría General, así como a la consolidación de una cultura organizacional basada en la transparencia y la responsabilidad pública.

La capacitación continua en gestión documental, gestión de la información, normativa LOTAIP y ética institucional permitirá homogeneizar criterios, mejorar la aplicación de los procedimientos y reducir prácticas discrecionales en el acceso a la información.

Paralelamente, la sensibilización sobre la importancia del acceso a la información como derecho ciudadano contribuirá a que el personal internalice la transparencia como un valor institucional y no solo como una obligación legal.

Este eje promueve un cambio cultural orientado al servicio a la ciudadanía y al fortalecimiento de la confianza institucional.

Eje estratégico 5. Evaluación, seguimiento y mejora continua

El quinto eje garantiza la sostenibilidad y efectividad de la propuesta a largo plazo. Está orientado a la implementación de mecanismos sistemáticos de evaluación y seguimiento que posibiliten medir el desempeño de la gestión documental y de la gestión de la información, así como el impacto que puedan tener en aspectos como la transparencia y la rendición de cuentas.

La definición de indicadores de acceso a la información, su utilidad, tiempos de respuesta y cumplimiento normativo permitirá obtener evaluaciones periódicas con el objetivo de fundamentar procesos para una mejora continua. La retroalimentación de usuarios internos y externos se convierte en un insumo clave para ajustar los procesos y fortalecer la calidad del sistema informacional.

Este eje consolida una gestión institucional basada en evidencia, aprendizaje organizacional y mejora permanente.

Coherencia integral de los ejes estratégicos

En conjunto, los ejes estratégicos conforman un modelo sistémico e integrado que articula procesos, personas y tecnología. Su implementación permitirá superar las debilidades identificadas en el diagnóstico, fortalecer el acceso a la información pública y consolidar una rendición de cuentas más transparente, participativa y orientada al valor público.

Matriz de correspondencia: Problemas, Acciones y Resultados esperados

Problema identificado	Acción propuesta (gestión documental y gestión de información)	Resultado esperado
Procesos documentales fragmentados	Normalizar y estandarizar los procesos documentales conforme al ciclo de vida del documento	Documentos organizados, trazables y confiables

Problema identificado	Acción propuesta (gestión documental y gestión de información)	Resultado esperado
Predominio de transparencia pasiva	Implementar transparencia activa basada en información previamente organizada	Mayor acceso oportuno a información pública
Falta de sistemas digitales integrados	Implementar un sistema integral de gestión documental e informacional	Automatización y agilidad en el acceso a la información
Rendición de cuentas limitada al ámbito interno	Publicar informes y reportes con respaldo documental verificable	Rendición de cuentas más abierta y participativa
Débil cultura organizacional de transparencia	Capacitación continua en gestión documental, información y ética pública	Personal comprometido con la transparencia
Información poco clara para la ciudadanía	Transformar documentos técnicos en información comprensible	Mayor confianza institucional y control social
Ausencia de indicadores de seguimiento	Definir indicadores de acceso, uso y rendición de cuentas	Evaluación objetiva y mejora continua

Rol del Gestor de la Información en la propuesta

Para empezar, la implementación del Modelo Integrado de Gestión Documental y Gestión de la Información requiere de un profesional estratégico que cumpla con el deber de articular procesos técnicos, normativos y comunicacionales relacionados con el acceso a la información pública, así como también a la rendición de cuentas. La implementación del Modelo Integrado de Gestión Documental y Gestión de la Información requiere de un actor estratégico que articule los procesos técnicos, normativos y comunicacionales relacionados con el acceso a la información pública y la rendición de cuentas. De igual manera, el Gestor de la Información asume un rol fundamental como profesional responsable de planificar,

coordinar y supervisar la correcta gestión de documentos y de información institucional, ya que así asegura su alineación con los principios de transparencia, eficiencia y valor público.

El gestor de la información actúa como enlace entre la gestión documental y la gestión de la información, garantizando que los documentos promovidos por la institución sean organizados correctamente de acuerdo a los criterios normativos, con el objetivo que la información derivada de estos documentos se transformada en contenidos accesibles, comprensibles y útiles para la toma de decisiones. Su oportuna intervención permite superar la fragmentación de funciones y reducir la discreción en el manejo de la información.

Funciones estratégicas del Gestor de la Información

Dentro de la propuesta, el Gestor de la Información cumple funciones estratégicas que fortalecen la gobernanza informacional de la Secretaría General:

En primer lugar, es responsable de coordinar y supervisar los procesos de gestión documental, asegurando la correcta aplicación de los procedimientos de clasificación, archivo, conservación, digitalización y disposición final de los documentos. Esta función asegura la integridad, autenticidad y trazabilidad documental, lo que los convierte en elementos claves e indispensables para la transparencia y la rendición de cuentas.

En segundo lugar, el Gestor de la Información lidera la gestión de la información institucional, orientando la organización, análisis y difusión de la información tomando en cuenta los criterios de claridad, oportunidad, accesibilidad y usabilidad. De este modo, es posible el transformar los documentos técnicos en información comprensible, facilitando el acceso a la información pública y fortaleciendo la transparencia activa.

En tal sentido, cumple un rol importante en la articulación entre normativas y prácticas, velando por el cumplimiento efectivo de la LOTAIP, los reglamentos internos y las políticas institucionales de información. Por ello, El Gestor de la Información vigila que la

publicación y entrega de información a la ciudadanía sea verídica, que esté respaldada y actualizada mediante documentos válidos, de manera que reduce riesgos legales y administrativos, así evitando problemas que puedan presentarse.

Otra función de gran importancia es la gestión de la rendición de cuentas, donde el Gestor de la Información respalda la elaboración de informes institucionales, reportes de transparencia y mecanismos de comunicación pública, garantizando coherencia, verificabilidad y consistencia informativa. Su participación contribuye a que la rendición de cuentas sea un proceso claro, participativo y orientado al control social por parte de la institución.

Del mismo modo el Gestor de la Información desempeña una importante participación como agente de cambio organizacional, para así promover una cultura transparente, ética pública y responsabilidad informacional. Mediante procesos de capacitación continua, acompañamiento técnico y sensibilización, a fin de fortalecer las capacidades del personal a su cargo y fomentar prácticas informativas.

Ubicación del Gestor de la Información dentro del modelo propuesto

En el modelo integrado, el Gestor de la Información se posiciona como un actor transversal, con incidencia directa en todos los ejes estratégicos:

- En el **Eje 1 (Gestión documental)**, garantiza la correcta aplicación de los procesos técnicos.
- En el **Eje 2 (Gestión de la información)**, orienta la transformación de documentos en información de valor público.
- En el **Eje 3 (Articulación documental–informativa)**, asegura la coherencia entre producción documental y difusión informativa.

- En el **Eje 4 (Talento humano y cultura organizacional)**, lidera procesos de capacitación y sensibilización.
- En el **Eje 5 (Evaluación y mejora continua)**, participa en el diseño y seguimiento de indicadores de desempeño informacional.

Componentes del modelo integrado

Gestión documental fortalecida (base estructural)

Este componente constituye el soporte técnico y normativo del modelo y busca asegurar que los documentos institucionales sean íntegros, organizados y recuperables.

Acciones:

- Normalización de los procesos documentales (producción, clasificación, archivo, conservación y disposición final).
- Clasificación clara de documentos en públicos, reservados y confidenciales, conforme a la LOTAIP.
- Digitalización progresiva del archivo académico y administrativo.
- Implementación de tablas de retención documental y manuales operativos actualizados.
- Registro y trazabilidad de documentos y solicitudes de acceso a la información.

El resultado esperado, dentro de este componente es establecer una documentación organizada, confiables y disponibles, que sirvan como evidencia para la transparencia y la rendición de cuentas.

Gestión de la información orientada al valor público

A partir de una base documental sólida, este componente transforma los documentos en información útil, comprensible y accesible para distintos públicos.

Acciones a ejecutar:

- Diseño de flujos de información claros para usuarios internos y externos.
- Publicación periódica de información fundamental mediante transparencia activa.
- Adaptabilidad de la información bajo los criterios de claridad, accesibilidad y oportunidad.
- Utilización de indicadores informativos con el fin de evaluar el cumplimiento de obligaciones de transparencia.
- Fortalecimientos de canales digitales institucionales (plataformas, repositorios).

La información comprensible y oportuna, fortalece la confianza en la institución y ayuda a mantener el control social.

Articulación entre gestión documental y gestión de la información

El eje central de la propuesta es la integración funcional entre ambos procesos.

Estrategias de articulación:

- Cada documento generado debe responder a una necesidad informativa concreta.
- Los procesos de archivo deben alinearse con los requerimientos de rendición de cuentas.
- La información publicada debe tener respaldo documental verificable.
- Los responsables documentales y de información deben trabajar de manera coordinada.

- Uso de un sistema digital único que conecte documentos, información y procesos.

La coherencia entre lo que se produce, lo que se conserva y lo que se comunica a la ciudadanía.

Fortalecimiento del talento humano y cultura institucional

La sostenibilidad del modelo depende del factor humano y organizacional.

Acciones:

- Capacitación continua en gestión documental, gestión de la información, LOTAIP y ética pública.
- Sensibilización sobre la transparencia como valor institucional y no solo como obligación legal.
- Definición clara de roles y responsabilidades informacionales.
- Promoción de prácticas colaborativas y corresponsables.

Con el desarrollo de este componente del modelo se tendrá un personal capacitado y comprometido con la transparencia y el servicio a la ciudadanía.

Seguimiento, evaluación y mejora continua

Para garantizar la efectividad del modelo, se incorpora un sistema de evaluación permanente.

Acciones:

- Definición de indicadores de acceso a la información y rendición de cuentas.
- Evaluaciones periódicas del sistema documental e informacional.
- Retroalimentación de usuarios internos y externos.
- Ajustes continuos a los procesos y herramientas.

A partir de la ejecución de estas acciones se busca un sistema dinámico y adaptable a las necesidades institucionales y sociales.



El modelo integra de manera sistemática la gestión da la información y la gestión documental, estableciendo una relación de dependencia funcional entre ambas variables. La gestión documental conforma la base estructural, integrando la organización, integridad, conservación y trazabilidad de los documentos institucionales. Conforme a esta base es desarrollada la gestión de la información, orientada transformar los documentos en información transparente, accesible y oportuna, que colabora en el momento de toma de decisiones para la ciudadanía.

La articulación entre ambos niveles permite consolidar procesos de transparencia activa y rendición de cuentas, superando el enfoque normativo o administrativo. El modelo considera, que su efectividad depende de factores transversales como la tecnología, el talento humano, la cultura organizacional y los valores éticos institucionales, los cuales influyen directamente en la sostenibilidad del sistema.

En este sentido, el modelo demuestra que, sin una correcta gestión documental, no es posible acceder la información confiable, y que sin gestión de la información no sería posible garantizar un acceso efectivo a la información pública ni una rendición de cuentas significativa en el proceso legal.

Resultados esperados de la propuesta

La implementación del Modelo Integrado de Gestión Documental y Gestión de la Información en la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí permitirá generar mejoras sustanciales y sostenibles en los procesos institucionales vinculados al acceso a la información pública y la rendición de cuentas. En primer lugar, se espera lograr una optimización integral de la gestión documental, garantizando que los documentos académicos y administrativos sean producidos, organizados, clasificados y conservados conforme a criterios técnicos y normativos, lo que fortalecerá la integridad, autenticidad y trazabilidad de la documentación institucional.

Como resultado de esta base documental firme, la gestión de la información se verá mejorada, posibilitando el proceso de transformación de los documentos en información detallada, accesible y oportuna, orientada a la toma de decisiones internas y al ejercicio del derecho ciudadano al acceso a la información pública. El proceso mencionado, ayudará a superar la fragmentación informativa, reduciendo los tiempos de respuesta a las solicitudes de información, aumentando así, la calidad de los contenidos que son difundidos por la institución.

Asimismo, se prevé un fortalecimiento efectivo de la transparencia activa, mediante la publicación sistemática y actualizada de información institucional relevante, respaldada por evidencia documental verificable. Esto permitirá transitar de un modelo de transparencia

predominantemente pasiva hacia un enfoque proactivo, alineado con los principios establecidos en la normativa vigente y con las buenas prácticas de gobernanza universitaria.

Con el objetivo de conformidad en la rendición de cuentas, la propuesta beneficiará al reforzamiento de mecanismos estructurados, coherentes y participativos, con el propósito de asegurar que la información presentada sea clara y accesible para la comunidad universitaria y ciudadanía. Como consecuencia la rendición de cuentas dejará de observarse tan solo como un procedimiento administrativo interno, para convertirse en una práctica institucional indispensable, orientada al dialogo, la evaluación social y el control ciudadano transparente.

Un resultado esperado es el constante fortalecimiento de las capacidades del talento humano, mediante procesos de capacitación continua en sus diversos conocimientos, como es el caso de gestión documental, gestión de información, normativas, y ética pública. Conociendo lo anterior, se mejorará la aplicación de procedimientos para promover una cultura organizacional basada en la responsabilidad, la apertura informativa y el servicio ciudadano.

Una vez logrado la implementación del modelo, generará un impacto positivo en la confianza institucional y legitimidad de la gestión universitaria, al garantizar procesos eficientes y confiables orientados al valor público. En concordancia, estos resultados van a contribuir al cumplimiento efectivo de obligaciones legales, así como también a fortalecer la gobernanza informacional y posicionamiento de la Secretaría General como un sector referente institucional en materia de transparencia y rendición de cuentas.

Valor estratégico de la propuesta

Esta propuesta no está limitada a la incorporación de tecnología, sino que engloba a procesos, personas e información, permitiendo que la gestión documental se convierta en un

medio ideal para generar información de valor público, fortaleciendo la gobernanza universitaria y el ejercicio del derecho ciudadano a la información.

Anexo 2. Preguntas de entrevista aplicadas en el Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

La presente entrevista forma parte de un estudio de caso cuyo fin es analizar cómo las políticas públicas inciden en la gestión y organización de la información en el Departamento de Secretaría General. Su participación es voluntaria, y las respuestas serán utilizadas únicamente con fines investigativos, garantizando la confidencialidad y el anonimato

Instrumento de entrevista

1. En base a su experiencia, ¿Qué políticas rigen la comunicación interna a la hora de llevar a cabo procedimientos en la institución? (LOTAIP, constitución, códigos de ética y conducta, etc)
2. ¿Qué ley/es son indispensables en el constante manejo y organización de la información dentro del departamento?
3. ¿Los procedimientos llevados a cabo dentro del departamento de secretaria general se rigen a las leyes, políticas y normativas establecidas por el Estado?
4. ¿Se establecen estándares de comportamiento, donde se promueva una cultura de integridad, transparencia, y se busque proteger la reputación de toda la institución?
5. ¿Se cuentan con mecanismos o estrategias utilizables en el departamento al momento de la rendición de cuentas?, y si ese es el caso ¿cuál es el mecanismo o estrategia utilizada?
6. ¿Qué herramientas digitales utilizan actualmente para la recolección, almacenamiento, procesamiento y análisis de la información?
7. Desde su experiencia, ¿Cuáles son las principales barreras que enfrentan en el ejercicio

efectivo del acceso a la información?

8. ¿Qué tan ágil es la institución en dar respuesta a las solicitudes e inquietudes informativas emitidos por los usuarios internos y externos?

9. ¿Qué herramientas digitales ya utilizadas cree que podrían mejorar o por el contrario implementar para optimizar el acceso y la calidad de la información?

10. ¿Qué propuestas puede aportar para mejorar la calidad de la información brindada por la institución tomando en cuenta a las políticas públicas como eje principal a la hora de compartir información?

Anexo 3. Matriz de Triangulación de Resultados

Pregunta	Respuesta del entrevistado 1	Respuesta del entrevistado 2	Cita del autor	Análisis
1. En base a su experiencia, ¿Qué políticas rigen la comunicación interna a la hora de llevar a cabo procedimientos en la institución? (LOTAIP, constitución, códigos de ética y conducta, etc)	Como toda institución pública estamos regidos por la LOTAIP, en lo que se refiere a comunicaciones y servicios al usuario, pero también contamos con un reglamento y un manual de gestión documental	Al trabajar para la universidad estamos regidos por la LOTAIP	Las políticas de comunicación interna rigen la manera en que se transmiten mensajes entre los miembros de una institución para ejecutar procedimientos de manera efectiva, asegurando que las directrices, instrucciones y objetivos fluyan correctamente (Universidad del Bosque, 2015)	Debido a que el departamento de secretaria general, es un área laboral de la Universidad laica Eloy Alfaro de Manabí, la política que rigen gran parte de sus procedimientos es la LOTAIP, pero además de ella cuentan con un manual de gestión documental para guiarse

Pregunta	Respuesta del entrevistado 1	Respuesta del entrevistado 2	Cita del autor	Análisis
2. ¿Qué ley/es son indispensables en el constante manejo y organización de la información dentro del departamento?	Considero en base a mi experiencia como secretaria en el departamento de secretaria general, la LOTAIP, y el manual de gestión documental como leyes indispensables en maneja de información	Puedo señalar que existen varias leyes indispensables para el manejo y la organización adecuada de la información institucional. Estas normas garantizan la transparencia, legalidad y confidencialidad de los procesos administrativos. Entre las principales se encuentran: La LOTAIP y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales	La gestión documental eficaz implica que “los documentos producidos o recibidos por una organización en el ejercicio de sus actividades deben ser controlados, organizados, conservados, preservados y puestos a disposición en todo su ciclo de vida, de modo que se garantice su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad” (Matteo Manfredi, 2023)	El planteamiento resalta la gestión documental como un proceso estratégico y continuo dentro de toda organización pública o privada, para ello es necesario contar con leyes que nos permitan llevar a cabo los procedimientos, enfatiza que la información no solo debe ser creada y almacenada, sino también controlada, organizada, preservada y accesible en todas sus etapas.

Pregunta	Respuesta del entrevistado 1	Respuesta del entrevistado 2	Cita del autor	Análisis
3. ¿Los procedimientos llevados a cabo dentro del departamento de secretaría general se rigen a las leyes, políticas y normativas establecidas por el Estado?	Sí, los procedimientos del departamento de Secretaría General se rigen estrictamente por las leyes, políticas y normativas establecidas por el Estado. Todas nuestras acciones se basan en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Sí, el departamento procura cumplir con las leyes y normativas vigentes del Estado, especialmente en lo relacionado con la organización, custodia y entrega de información.	“Las entidades públicas emitirá(n) la política institucional en materia de gestión documental y archivo, la cual será aprobada por la máxima autoridad institucional y deberá estar alineada con las disposiciones de la presente Regla Técnica relacionada con la organización, gestión, conservación y custodia de los documentos de archivo” (Acuerdo 009-CG-2025, Art. 7n1)	Establece un principio esencial en la administración pública: la obligación de que cada entidad formule una política institucional de gestión documental y archivo. Esta disposición garantiza que los procedimientos internos no dependan de decisiones aisladas o prácticas empíricas, sino que se enmarquen en una estructura normativa coherente, aprobada por la máxima autoridad institucional

Pregunta	Respuesta del entrevistado 1	Respuesta del entrevistado 2	Cita del autor	Análisis
4. ¿Se establecen estándares de comportamiento, donde se promueva una cultura de integridad, transparencia, y se busque proteger la reputación de toda la institución?	Sí, dentro del Departamento de Secretaría General se promueven estándares de comportamiento basados en la integridad, la ética y la transparencia. Existen normas institucionales que orientan nuestro accionar diario, como el Código de Ética de la ULEAM y las políticas de transparencia pública.	Sí, se busca en la mayoría de casos que cada servidor actúe con responsabilidad, manteniendo la confidencialidad y el respeto hacia los procesos administrativos y la información institucional, lo que contribuye directamente a proteger la reputación y la imagen de la institución.	Los estándares de comportamiento para una cultura de integridad y transparencia se basan en valores éticos y normas de conducta. Estos incluyen la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia y la justicia, además de la obligación de actuar con transparencia brindando información oportuna y veraz. (Pintos, 2023).	Los estándares de comportamiento no son meras normas formales, sino que se sustentan en valores éticos fundamentales que guían la actuación de los servidores públicos en las instituciones. La incorporación de valores éticos asegura que las decisiones y acciones institucionales se realicen de manera coherente y responsable en sus diversas actividades.

Pregunta	Respuesta del entrevistado 1	Respuesta del entrevistado 2	Cita del autor	Análisis
5. ¿Se cuentan con mecanismos o estrategias utilizables en el departamento al momento de la rendición de cuentas?, y si ese es el caso ¿cuál es el mecanismo o estrategia utilizada?	Conozco muy poco sobre el tema de rendición de cuentas porque de eso no me encargo, ni tampoco es mi fuerte, pero sé que se recopila información de cada una de las áreas y se realiza una reunión para llevar a cabo una rendición de cuentas	Sí, en el Departamento de Secretaría General contamos con mecanismos claros para garantizar la rendición de cuentas en todos nuestros procesos. Principalmente utilizamos informes periódicos de gestión y control interno, que incluyen el registro detallado de trámites, solicitudes de información, resolución de documentos y seguimiento a plazos establecidos por la normativa.	La rendición de cuentas es una obligación de las instituciones y entidades del Estado que consiste en el acto de comunicar de manera pública a la ciudadanía la pertinencia, legalidad y efectividad de las labores desempeñadas en el ejercicio de una función pública, para que la ciudadanía retroalimente y evalúe dicha gestión institucional.” (Empresa Pública del Agua EPA EP, 2021, p. 30)	la rendición de cuentas no es simplemente un requisito administrativo, sino un mecanismo esencial de transparencia y gobernanza pública. La obligación de comunicar de manera pública la pertinencia, legalidad y efectividad de las labores permite que la ciudadanía participe activamente en la evaluación de la gestión institucional, fortaleciendo la legitimidad de las instituciones.

Pregunta	Respuesta del entrevistado 1	Respuesta del entrevistado 2	Cita del autor	Análisis
6. ¿Qué herramientas digitales utilizan actualmente para la recolección, almacenamiento, procesamiento y análisis de la información?	Contamos con un sistema de gestión documental, pero actualmente tenemos un pequeño sistema de gestión, el cual nos permite receptor la información de los usuarios que vienen a secretaria general y luego de ello realizamos una ficha	Se cuenta actualmente con un sistema de gestión documental el cual nos sirve de herramienta para recolectar y almacenar los datos e información dentro del departamento	Las herramientas de gestión de datos son soluciones de software diseñadas para ayudar a las organizaciones a almacenar, organizar, procesar y analizar datos de forma eficaz. Estas herramientas garantizan la precisión, seguridad y accesibilidad de los datos, al tiempo que agilizan los flujos de trabajo. Son esenciales para las empresas que manejan grandes cantidades de datos, ya que les permiten gestionar bases de datos, garantizar el cumplimiento y extraer información valiosa.	En el panorama digital actual, las empresas generan y manejan enormes cantidades de datos. La gestión eficiente de los datos es crucial para optimizar las operaciones, garantizar la seguridad y tomar decisiones basadas en datos, por ello es indispensable contar con herramientas digitales para la recolección, almacenamiento, procesamiento y análisis de la información.

Pregunta	Respuesta del entrevistado 1	Respuesta del entrevistado 2	Cita del autor	Análisis
7. Desde su experiencia, ¿Cuáles son las principales barreras que enfrentan en el ejercicio efectivo del acceso a la información?	Uno de ellos es la falta del sistema de gestión documental. Además de la falta de equipos actualizados que cuenta el departamento	Las principales barreras para el acceso efectivo a la información incluyen limitaciones tecnológicas, como la falta de integración total de los sistemas de gestión documental y dificultades en el acceso remoto para algunos usuarios. Estas barreras pueden generar retrasos en la atención de solicitudes de información y afectan la eficiencia y transparencia de la gestión institucional.	Las barreras para el acceso efectivo a la información incluyen obstáculos legales y políticos como el copyright, la falta de políticas de acceso abierto, y regulaciones restrictivas. También existen barreras tecnológicas, como la brecha digital y la falta de interoperabilidad, así como barreras económicas y socioculturales, como los costos de acceso y la falta de alfabetización digital.	el acceso efectivo a la información no depende únicamente de la voluntad institucional, sino que se ve condicionado por múltiples barreras legales, tecnológicas, económicas y socioculturales. Estas limitaciones pueden afectar directamente la eficiencia en la gestión documental y la atención a los usuarios internos y externos.

Pregunta	Respuesta del entrevistado 1	Respuesta del entrevistado 2	Cita del autor	Análisis
8. ¿Qué tan ágil es la institución en dar respuesta a las solicitudes e inquietudes informativas omitidos por los estudiantes?	La institución es relativamente ágil al momento de dar respuesta a las solicitudes e inquietudes informativas de los estudiantes. Contamos con correo institucional y plataforma web, lo que permite registrar y atender cada requerimiento con seguimiento adecuado. Si bien algunos casos requieren validaciones específicas, la mayoría de solicitudes se responden en tiempos razonables, procurando que el estudiante reciba información clara, correcta y oportuna.	Como secretaria de la Secretaría General, considero que la institución procura responder con agilidad a las solicitudes informativas presentadas por los estudiantes. Tratamos de mantener una comunicación constante, orientar al estudiante y asegurar que reciba la información solicitada dentro de los plazos establecidos por la normativa.	Se consideran que los trámites para acceder a la información pueden ser complejos y demorados, lo que desalienta a los ciudadanos a ejercer su derecho a acceder a la información pública. (Bozeman, 2015)	Se menciona que cuentan con ventanilla, correos institucionales y registros de solicitudes, lo que facilita la tramitación y permite responder en tiempos adecuados. Esta relación entre teoría y práctica demuestra que la estandarización de procesos contribuye positivamente a la agilidad del servicio institucional.

Pregunta	Respuesta del entrevistado 1	Respuesta del entrevistado 2	Cita del autor	Análisis
9. ¿Qué herramientas digitales ya utilizadas cree que podrían mejorar o por el contrario implementar para optimizar el acceso y la calidad de la información?	Actualmente utilizamos sistemas básicos de registro y correo institucional, pero sería de gran utilidad implementar una plataforma de gestión documental más moderna, que permita almacenar, clasificar y recuperar archivos de manera rápida y ordenada. Además, un sistema de seguimiento en línea para solicitudes de información facilitaría que los estudiantes consulten el estado de sus trámites sin necesidad de acercarse físicamente	En la Secretaría General utilizamos algunas herramientas digitales como el portal web institucional y el correo electrónico, pero considero que podemos optimizar el acceso a la información implementando un sistema digital integrado. Sería beneficioso incorporar un repositorio institucional actualizado, con formularios electrónicos, documentos normativos y trámites automatizados. También sería útil mejorar la interfaz del portal de transparencia para que sea más accesible y fácil de navegar.	La implementación de sistemas de gestión documental digital facilita la organización, preservación y recuperación de la información, incrementando la eficiencia institucional y la calidad del servicio al usuario" (Marín, 2020).	El uso de plataformas avanzadas de gestión documental mejora significativamente la capacidad de una institución para brindar información rápida y precisa. La falta de un sistema digital integral limita la agilidad del departamento, lo cual corrobora la necesidad de herramientas más modernas.

Pregunta	Respuesta del entrevistado 1	Respuesta del entrevistado 2	Cita del autor	Análisis
10. ¿Qué propuestas puede presentar para mejorar la calidad de la información brindada por la institución?	Considero que una de las principales propuestas para mejorar la calidad de la información es estandarizar los procedimientos internos. Esto incluye actualizar los manuales de procesos, definir formatos únicos para la entrega de información y establecer tiempos máximos de respuesta. Además, sería importante implementar equipos tecnológicos actualizados (hardware, software) para optimizar el flujo de trabajo en el departamento.	Desde mi experiencia en el departamento, considero que mejorar la calidad de la información requiere modernizar los sistemas digitales utilizados. Una de las propuestas es la creación de un repositorio actualizado que contenga documentos institucionales, normativas, formularios y guías, accesibles para estudiantes y personal. De igual forma, es fundamental capacitar continuamente al personal encargado de brindar información, especialmente en normativa, gestión documental y atención al usuario	"La calidad de la información institucional depende en gran medida de la existencia de procesos estandarizados y mecanismos de control interno que aseguren coherencia, precisión y uniformidad" (Osborne, 2015).	La estandarización y el control interno son componentes esenciales para garantizar información clara y confiable dentro de las organizaciones públicas. Se refleja la necesidad de actualizar manuales, unificar formatos y revisar documentos antes de ser emitidos, lo cual se alinea directamente con el marco teórico. Esta convergencia muestra que la mejora de la calidad informativa requiere una estructura organizacional consistente y procedimientos bien definidos.